

サーバーワークス、エクレクト社、アドバンスト・メディア社 と共同でオタフクソース社に「音声文字化サービス for Amazon Connect」を導入

通話をテキスト化できる音声認識技術「音声文字化サービス for Amazon Connect」がコンタクトセンター業務を変革

アマゾン ウェブ サービス（以下：AWS）のAWS プレミアティア サービス パートナーである株式会社サーバーワークス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大石 良、以下：サーバーワークス）は、株式会社エクレクト（本社：東京都港区、代表取締役社長：辻本 真大）と連携し、オタフクソース株式会社（以下、オタフクソース）に「音声文字化サービス for Amazon Connect」を構築・導入しました。

「音声文字化サービス for Amazon Connect」の構築には、株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸 以下、アドバンスト・メディア）の音声認識 API「AmiVoice TextStream for Amazon Connect」を活用しています。

● オタフクソース様のコメント

卸小売業からスタートし、2022年に創業100周年を迎えたオタフクソースのお客様相談室には、年間5,000件以上の問い合わせがあり、その8割が電話経由でした。そのため、通話中のメモや録音データの確認、社内共有のための補足情報入力などに多大な時間と労力を要していました。また、従来のシステム改修にも限界を感じていたため、コンタクトセンターにおける抜本的なシステムの見直しが急務でした。そこで当社は、株式会社エクレクト社からの提案を受け、サーバーワークス社とエクレクト社が共同開発した「音声文字化サービス for Amazon Connect」の導入を決定しました。今回サーバーワークス社は、Amazon Connect の環境構築を担当しています。

結果、当社のコンタクトセンター業務は音声認識技術によって劇的に効率化され、品質も向上しました。さらに、エクレクト社が販売代理を担う Zendesk の導入と連携により、電話のみならずメール、手紙など複数のチャネルからのお客様の声を集約し、CX 向上にも寄与しています。

● 「音声文字化サービス for Amazon Connect」とは

Amazon Connect（※1）の通話音声テキスト化する株式会社アドバンスト・メディアが提供する、音声認識 API「AmiVoice TextStream for Amazon Connect」（※2）と Zendesk を連携し、テキスト情報を終話後に Zendesk へ反映できる仕組みです。また本サービスは、株式会社エクレクトが提供しています。

※1：アマゾン ウェブ サービス（AWS）のクラウドベースのコンタクトセンターサービス

※2：AI 音声認識 AmiVoice（アミボイス）を利用し、Amazon Connect 上の通話音声をオペレーター/カスタマーに分離し、リアルタイムにテキスト化します。

■ 導入のメリット

- ・通話音声を終話後にテキスト化
- ・専門用語や業界用語も高精度に認識
- ・単語登録機能で固有名詞等のテキスト化が可能

■詳細はこちら

https://acp.amivoice.com/amivoice_textstream_for_amazon_connect/

● 「Amazon Connect」 とは

Amazon Connect は、AWS が提供するクラウドベースのコンタクトセンターサービスです。音声とチャットの顧客対応を自動化し、他のシステムとの統合も可能です。また、ビジネスのニーズに応じてスケールアップ・ダウンすることができます。

■導入のメリット

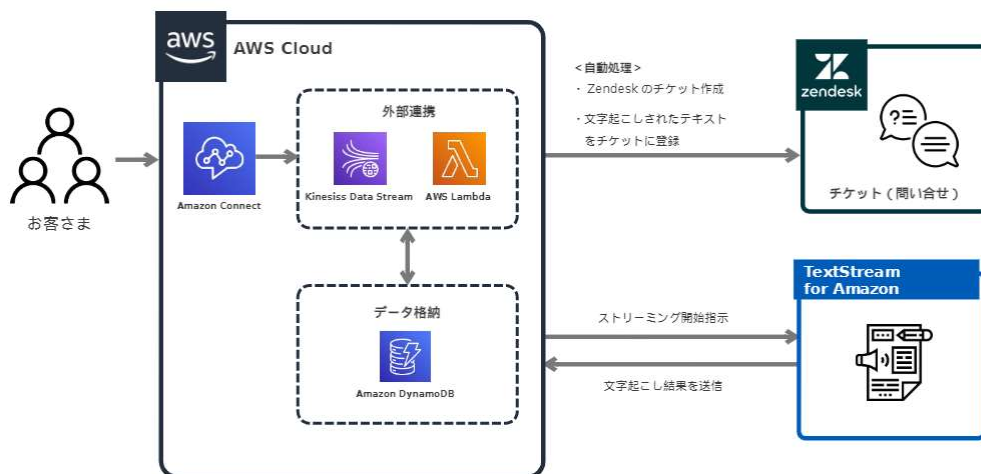
- ・シームレスな音声とチャットサポート
- ・Amazon Lex による自然言語理解と自動音声認識
- ・リアルタイムなデータ分析
- ・他ツールとの統合が可能

■詳細はこちら

<https://aws.amazon.com/jp/connect/features/>

● システム概要

(AmiVoice 入りのクラウドコンタクトセンターパッケージの構成図)



サーバーワークスは今後も、AWS の技術を活用し、各企業のビジネスニーズに応じたソリューションを提供してまいります。



創業100年企業

オタフクソースが実現する 顧客対応DX

AI音声認識技術の導入で、
電話対応工数を大幅削減



2023.07.26 水 15:00 - 16:00

タイトル	創業100年企業 オタフクソースが実現する顧客対応 DX～AI 音声認識技術の導入で、顧客対応時間を大幅削減
概要	<p>カスタマーサポート業務において、『CX向上と業務効率化の両立は難しい』、と感じていらっしゃる企業も多いのではないのでしょうか。</p> <p>本セミナーでは、調味料メーカーの老舗であるオタフクソースさまをお招きし、顧客対応におけるポリシーとカスタマーサポートDXによる業務効率化について詳しくお伺いします。</p> <p>問い合わせるチャンネルの大半を占める電話対応を効率化すべく、Zendesk と Amazon Connect を連携し、さらには AI 音声認識技術を導入することで大幅に工数を削減されたオタフクソースさま。さらにはFAQサイトを改善し、自己解決を促すための取り組みも強化されています。</p> <p>システム導入前後で何がどう変わったのか？お客さまに愛され続けるための取り組みや今後の展望についても伺います。</p>

登壇者	<p>オタフクソース株式会社 マーケティング部 お客様相談室 室長：丹 千恵 氏 株式会社エクレクト 代表取締役：辻本 真大 氏 株式会社サーバーワークス Amazon Connect 専任担当：丸山 麻衣子</p>
お申込み	<p>https://info.serverworks.co.jp/l/310441/2023-06-30/3s2t59f</p>

■株式会社エクレクトについて

エクレクトは、CX ソリューションカンパニーです。500社を超える豊富な支援実績による知見とノウハウを元に、CX 向上およびEX向上につながるサービスをトータルで提供しています。また、カスタマーサポートプラットフォーム「Zendesk」の販売代理および導入支援では、APAC NO.1の実績が評価され「APAC Partner of the Year」を3年連続受賞しています。AWS や各種 AIエンジンなどさまざまな外部システムとの連携開発をはじめ、システム設計から実装・運用まで、トータルで支援します。

所在地：東京都世田谷区北沢2-36-9 ベル下北沢3F

代表取締役社長：辻本 真大

URL：<https://ecllect.co.jp/>

・Zendeskについて

2007年、Zendesk は、世界中のあらゆる企業がカスタマーサービスをオンラインで行えるようにすることで、カスタマーエクスペリエンスに革命を起こしました。現在、Zendesk は、電話、チャット、メール、メッセージング、ソーシャルチャネル、コミュニティ、レビューサイト、ヘルプセンターなどを介して、10万以上のブランドとその先の何億人もの顧客を結び、何十億もの会話を支えています。Zendesk のソリューションは、ユーザーが使いやすいようにユーザーの立場に立って作られています。Zendesk は、デンマークのコペンハーゲンで設立された後、カリフォルニアで成長し、ニューヨークで株式公開され、現在は世界中で6,000人以上の従業員が働いています。詳細は <https://www.zendesk.co.jp/> をご覧ください。

■株式会社アドバンスト・メディアについて

1997年に設立。Interactive Systems, Inc.（米国）と日本語音声認識 AmiVoice を共同で開発し事業化。2005年には、音声認識専門の企業として初の東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場し、音声認識事業で日本で初めて通年ベースで黒字化を達成しています。

「HCI（Human Communication Integration）の実現」をビジョンに掲げ、人が機械に自然に意思を伝えられる「ソフトコミュニケーションの時代」を拓くべく、音声認識ソフトウェア・クラウドサービ

ス市場シェアNo.1（出典：ecarlata「音声認識市場動向2023」）のAI音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コンタクトセンター、建設・不動産、物流・製造などの領域特化型エンジンとして、幅広いシーンで活用されています。

URL : <https://www.advanced-media.co.jp/>

■株式会社サーバーワークスについて

サーバーワークスは、「クラウドで、世界を、もっと、はたらきやすく」をビジョンに掲げ、2008年よりクラウドの導入から最適化までを支援している AWS 専門のクラウドインテグレーターです。

2023年5月末現在、1140社、17,000プロジェクトを超える AWS 導入実績を誇っており、2014年11月より AWS パートナーネットワーク（APN）*最上位の「AWS プレミアティア サービスパートナー」に継続して認定されています。

移行や運用、デジタルワークスペース、コンタクトセンターなど多岐にわたって認定を取得し、AWS 事業を継続的に拡大させています。

取得認定、実績についての詳細はこちらをご覧ください : <https://partners.amazonaws.com/jp/partners/001E000000NaBHzIAN/>

*本リリースに記載された会社名、サービス名等は該当する各社の登録商標です。

*本リリースの情報は発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

株式会社サーバーワークスのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/75977

株式会社サーバーワークス

マーケティング部 マーケティング課

担当 : 川嶋、鈴木

TEL : 03-5579-8029

E-mail : marketing@serverworks.co.jp